

SKRIPSI

PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA



LARASATI LALLO

E211 11 280

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2015**

SKRIPSI

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA**

LARASATI LALLO

E211 11 280



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

2015



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Larasati Lallo (E21111280), Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, viii + 80 + 2 tabel + 5 gambar + 29 pustaka (2006-2015) + lampiran. Dibimbing oleh Dra. Hj. Halwatiah, M.Si, Adnan Nasution, S.Sos, M.Si

Pemerintah wajib memberikan pelayanan prima kepada publik, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat yang telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sering mengalami permasalahan ialah dalam pembuatan Akte Kelahiran. Pelayanan pembuatan akte kelahiran adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat dan tidak ada keterbukaan mengenai biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga menimbulkan praktek pungli yang diatas namakan untuk biaya administrasi.

Penelitian dimaksudkan Untuk menganalisis penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan selain itu fasilitas yang mendukung pelayanan masih kurang memadai seperti kurangnya toilet yang disediakan dan sempitnya lahan parkir. Waktu pelayanan masih memakan waktu yang lama jika dibandingkan dengan bidang lain.

Kata Kunci : pelayanan, pelayanan prima, akta kelahiran



HASANUDDIN UNIVERSITY
POLITICAL AND SCIENCE FACULTY
DEPARTMENT OF ADMINISTRATION
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

ABSTRACT

Larasati Lallo (E21111280), Service Excellence in Making a birth certificate in the Department of Population and Civil North Toraja Regency, vii + 82 + 2 tables + 5 + 29 image libraries (2006-2015). Supervised by Dra. Hj. Halwatiah, M.Si, Adnan Nasution, S.Sos, M.Si

Government is obliged to provide excellent service to the public, this is due to receive the best service is the right of people who have fulfilled their obligations as citizens. Excellent service is the service that is in accordance with service standards and satisfy customers. One of the services in the Department of Population and Civil Registry is often experienced problems in the manufacture of Birth Certificate. The service of the birth certificate of differences in services provided for some people and there is no transparency about the costs required in obtaining birth certificates giving rise to such levies the above call for administrative costs.

The research is intended to analyze the application of excellent service in the manufacture of a Birth Certificate in the Department of Population and Civil North Toraja Regency and to determine the factors that affect the application of excellent service in the manufacture of a Birth Certificate in the Department of Population and Civil Registry District of North Toraja.

The results showed that excellent service in the birth certificate in the Department of Population and Civil North Toraja Regency has not done well. This is due to the persistence service procedure is given to people who are not in accordance with established procedures besides supportive care facilities are still inadequate as the lack of toilets are provided and the narrow parking space. Service time still take a long time when compared to other fields.

Keywords: service, excellent service, a birth certificate

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Larasati Lallo

NIM : E211 11 280

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Juni 2015

Larasati Lallo

NIM : E21111 280



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Larasati Lallo
NIM : E211 11 280
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja
Utara

Telah diperiksa oleh Ketua program studi Administrasi Negara dan pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi program studi Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Mei 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Dra. Hj. Halwatiah, M.Si
Nip.19551205 199403 2 001

Pembimbing II,

Adnan Nasution, S.Sos, M.Si
Nip. 19740707 200501 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dr. Hj. Hasniati, M.Si
Nip. 196801011997022001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Larasati Lallo

NIM : E211 11280

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Tugas Karya Akhir : Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta
Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Studi
Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin, pada hari Rabu 3 Juni 2015.

Makassar, Juni 2015

Dosen Penguji Skripsi

Nama Penguji

Ketua Sidang: Dra. Hj. St Halwatiah, M.Si

Sekretaris Sidang: Adnan Nasution, S.Sos, M.Si

Anggota : 1. Dr. Hj, Hasniati, M.Si

2. Dr. Hj. Gita Susanti, M.Si

3. Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si

Tanda Tangan

()
()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Shalom

Segala Puji dan Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara”. Penulis juga mengucapkan Syukur oleh karena penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun di balik itu semua, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang turut berperan serta dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Papa **Luther Tendeng Lallo** dan Mama **Rosa Fina Samban** yang dengan tulus dan ikhlas memberikan doanya, semangat dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang setinggi-tingginya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Dr. Hj. Hasniati, M.Si** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
2. Ibu **Dra. Hj. St Halwatiah, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak **Adnan Nasution, S.Sos, M.Si** selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu **Hj. Hasniati, M.Si**, Ibu **Dr. Hj. Gita Susanti, M.Si** dan Bapak **Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si** yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku Penasehat Akademik, terima kasih atas arahnya selama ini.
5. Para dosen pengajar Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Hasanuddin atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama ini beserta para staf yang telah banyak membantu.
6. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait penelitian ini.
7. Untuk saudaraku **Eka Fani Lallo** terima kasih untuk setiap bantuan, dukungannya selama ini hingga penelitian ini selesai.
8. Teman-teman **BRILIAN** terima kasih untuk setiap waktu bantuan dan dukungannya. Buat teman-teman yang masih berjuang semangat terus.

9. **Sahabat seperjuangan** Yoryor, Iting, Daus, Indery, Nancy, Epi', Adik trima kasih untuk setiap bantuan, dukungannya, waktun untuk saling bertukar pikiran canda dan tawa.

10. Dan semua pihak yang telah memberi dukungan, tetapi namanya tidak saya tulis di sini.

Bantuan dari semua pihak, kiranya Tuhan yang memperhitungkan. Diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan penulisan selanjutnya. Pada akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Makassar, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Perumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1. Konsep Pelayanan	7
II.2. Konsep Pelayanan Publik.....	10
II.3. Konsep Pelayanan Prima	18
II.4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	27
II.5. Konsep Akte Kelahiran	32
II.6. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
III.1. Pendekatan Penelitian	35
III.2. Jenis Penelitian	35

III.3.	Lokasi Penelitian	35
III.4.	Jenis Data	36
III.5.1.	Data Primer	36
III.5.2.	Data Sekunder.....	36
III.5.	Narasumber atau Informan.....	36
III.6.	Fokus Penelitian.....	37
III.7.	Teknik Pengumpulan Data	38
III.8.	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		41
IV.1.	Profil Dinas Kependudukan dan Catatab Sipil Kabupaten Toraja Utara	41
IV.2.	Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara	42
IV.3.	Susunan Organisasi.....	43
IV.4.	Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara	44
IV.5.	Mekanisme Pengaduan.....	49
IV.6.	Struktur Organisasi.....	50
BAB V PEMBAHASAN		51
V.1.	Pelayanan Prima Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara	51
	A. Regulasi Pelayanan.....	51
	B. Fasilitas Pelayanan	57
	C. Peranan Tim Pengarah	63
	D. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat	66
	E. Budaya Pelayanan	71
V.2.	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima	73
	A. Kesadaran Petugas	73
	B. Partisipasi Masyarakat	73
	C. Sarana Dan Prasarana.....	74
BAB VI PENUTUP		76
VI.1.	Kesimpulan	76
VI.2.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kerangka Konsep.....	33
Gambar 2. Kondisi Ruangan bidang akta kelahiran dan kematian	58
Gambar 3. Ruang Tunggu	59
Gambar 4. Toilet.....	60
Gambar 5. Lahan Parkir.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah penduduk menurut Kecamatan dan jenis Kelamain Kabupaten Toraja Utara Tahun 2014.....	42
Tabel 2. Fasilitas Pendukung Layanan	57
Tabel 3. Teknologi Yang Tersedia	58

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang diberikan kepada publik adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik itu instansi swasta maupun instansi pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan.

Pelayanan pada sektor publik seharusnya seperti pelayanan yang diberikan oleh sektor privat. Walaupun sektor publik tidak akan pernah bangkrut atau tidak mengharapkan laba dari pelayanannya, sektor publik harus tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Hal ini dikarenakan tidak akan ada suatu negara tanpa masyarakat atau dalam kata lain suatu negara ada karena masyarakatnya.

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu *environmental service* (layanan jasa lingkungan), *development service* (pembangunan), *protective service* (perlindungan).

Pemerintah wajib memberikan pelayanan prima kepada publik, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat yang telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara.

Pelayanan prima identik dengan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Hal-hal pokok yang mendukung dalam pelayanan prima adanya regulasi pelayanan, adanya fasilitas pelayanan yang mendukung, adanya peranan tim pengarah yang baik, mudah, murah, cepat, bermanfaat dan adanya budaya pemberian layanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksudkan ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya. Dokumen resmi yang sangat penting untuk masyarakat untuk menjadi identitas masyarakat adalah KTP dan Akte Kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga masyarakat sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya.

Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain: kesederhanaan; kejelasan; kepastian hukum; akurasi; keamanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan kesopanan dan keramahan; dan kenyamanan.

Pelayanan yang diberikan dalam instansi pemerintahan erat kaitannya dengan berbelit-belit, mahal, lama dll. Sedangkan Nina Rahmayanti menjelaskan bahwa salah satu tujuan pelayanan prima adalah untuk memberikan rasa puas

dan kepercayaan kepada masyarakat, hal ini dapat diberikan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi pelayanan maupun dengan memberikan pelayanan yang mudah, biaya yang murah, cepat dan bermanfaat.

Ada beberapa faktor yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kurang memuaskan. Selain dari faktor fasilitas yang kurang memadai, faktor SDM juga terkadang menjadi faktor yang menyebabkan kurang memuaskannya pelayanan dari instansi pemerintah.

Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin atau surat tertentu, biaya yang tidak jelas sehingga menimbulkan praktek pungli, dan pelayanan yang sulit diakses. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari instansi pemerintah masih rendah.

Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sering mengalami permasalahan ialah dalam pembuatan Akte Kelahiran. Kelahiran yang terjadi di masyarakat wajib di laporkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat untuk mendapatkan Akte Kelahiran. Namun masih banyak masyarakat yang menunda-nunda untuk mengurus Akte Kelahiran anak mereka. Publik tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus akte kelahiran sehingga publik membayar lebih untuk dimudahkan dalam pembuatan akte kelahiran.

Selain itu hal yang dijumpai dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat. Beberapa masyarakat dapat dengan mudah mengurus akte kelahiran tanpa harus mengantri atau pun memenuhi setiap syarat yang ada, sedangkan yang lain diharuskan untuk melengkapi setiap persyaratan yang ada dan harus

mengantri lama untuk dapat mengurus akte kelahiran. Selain itu dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada keterbukaan mengenai biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga menimbulkan praktek pungli yang diatas namakan untuk biaya administrasi. Sedangkan dalam UU No

Pelayanan yang tidak berkualitas tersebut mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas berurusan dengan sistem pemerintahan. Masyarakat hanya akan memperbaharui surat-surat penting mereka hanya pada saat mereka membutuhkan saja. Dan hal ini mengakibatkan data-data yang dimiliki pemerintah kurang valid, padahal data-data tentang kependudukan sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dalam pemerintahan.

Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara sesuai dengan hakekat pelayanan yang telah tercantum dalam Kepmen PANNo.63 tahun 2003 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga peneliti mengambil judul **“Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara”**.

I.2. Rumusan Masalah

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Hal-hal pokok dalam pelayanan prima adanya regulasi pelayanan, adanya fasilitas pelayanan yang mendukung, adanya peranan tim pengarah yang baik, mudah, murah, cepat, bermanfaat dan adanya budaya pemberian layanan yang baik.

Dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran masih didapatkan pelayanan yang kurang memuaskan dari pegawai pemberi pelayanan, masih adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat hal ini bisa disebabkan oleh pegawai yang menyalahgunakan wewenangnya dalam memberikan pelayanan. Maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Prima dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?

I.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.

2. Kegunaan penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi

kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran.

b. Akademis

Dengan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan dan dapat pula memberi manfaat serta perbandingan ilmu bagi peneliti lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

II.1. Konsep Pelayanan

Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan dalam pengertian Kotler, mengemukakan bahwa pelayanan itu tidak memiliki bentuk secara nyata sehingga pelayanan itu dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pemakai jasa. Kemudian Gronroos dalam Ratminto (2006) mengemukakan definisi pelayanan:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Sedangkan Sutopo berpendapat bahwa pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain”.

Moenir (2006:26) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai:

“Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Ahmad Batinggi dan Badu Ahmad dalam bukunya (2013:14) mengemukakan bahwa sistem pelayanan umum dipengaruhi masalah-masalah yang dapat timbul dari faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Dari aparaturnya pemerintah
- b. Dari masyarakat
- c. Peraturan perundang-undangan

- d. Mekanisme dan prosedur
- e. Sarana dan prasarana
- f. Segi dana

Menurut Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pemebli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Parasuraman, et al dalam Fandi tjiptono (2008:174) mengidentifikasi 10 dimensi pokok dalam layanan, yaitu:

1. Reliabilitas

Reliabilitas mengandung dua makna yaitu konsistensi kerja dan sifat terpercaya.

2. Responsivitas

Adanya kesediaan dan kesiapan karyawan untuk melayani kebutuhan pelanggannya.

3. Kompetensi

Keterampilan dan pengetahuan yang dapat digunakan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

4. Akses

Akses merupakan kemudahan dalam dihubungi ataupun ditemui

5. Kesopanan

Berupa sikap santun, respek, atensi dan keramahan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

6. Komunikasi

Informasi yang disampaikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan saran ataupun keluhan dari pelanggan.

7. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya.

8. Keamanan

Keamanan secara fisik, keamanan finansial, privasi dan kerahasiaan

9. Kemampuan memahami pelanggan

Karyawan berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.

10. Bukti fisik

Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Suatu pelayanan dapat dikelompokkan dalam beberapa bagian, dalam Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu (1) pelayanan administratif, berupa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain; (2) pelayanan barang, berupa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalahannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem; (3) pelayanan jasa, berupa pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

II.2. Konsep Pelayanan Publik

George Frederickson dalam Faried Ali (2011:134) menjelaskan bahwa terdapat lima teori tentang publik dalam administrasi publik yaitu 1) Publik sebagai kelompok kepentingan; 2) Publik sebagai pemilih rasional; 3) Publik sebagai pihak yang diwakili; 4) Publik sebagai konsumen; 5) Publik sebagai warga negara.

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan baik yang diberikan oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah.

Menurut Sinambela dalam Harbani (2011:126)

“pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam Harbani (2011:126)

“pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Rasyid dalam Rakhmat (2009:105) mengartikan pelayanan sebagai

“pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan”

Sedangkan dalam buku reformasi pelayanan publik oleh Ahmad Ainur Rohman dkk (2010:3) pelayanan publik adalah

“pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintahan.”

Selanjutnya dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjabarkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

KepmenPAN No 63 Tahun 2003 menyatakan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif. Pelayanan fisik dapat berbentuk jalan, jembatan, gedung sekolah, gedung rumah sakit dan sebagainya. Pelayanan non fisik merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dan pemanfaatannya dinikmati oleh personal yang berupa pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan sebagainya, sedangkan pelayanan yang berupa pelayanan administratif adalah pelayanan yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat misalnya pelayanan perijinan pelayanan KTP, Akte Kelahiran dan sebagainya.

Mustofadidjaja dalam A. Batinggi dan Badu Ahmad (2013: 53) mengemukakan prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik, yaitu:

1. Menetapkan standar pelayanan

Tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.

2. Terbuka

Terbuka terhadap setiap kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.

3. Adil

Dalam pemberian barang layanan memperlakukan seluruh masyarakat secara adil.

4. Akses yang mudah

Unit-unit pelayanan yang disediakan harus mudah di akses oleh seluruh masyarakat pelanggan.

5. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.

6. Efektif dan efisien

Pemberian pelayanan dengan menggunakan semua sumber secara efektif dan efisien.

7. Meningkatkan kualitas layanan

Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Dalam KepmenPAN No. 63 Tahun 2003 prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah:

a. Kepastian hukum

Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

b. Keterbukaan

Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

c. Partisipatif

Untuk mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

e. Kepentingan umum

Dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

f. Kesamaan hak

Dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

g. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Layanan yang diberikan kepada masyarakat harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga serta tersedia dengan biaya yang rasional (Sangkala 2012:199). Selanjut Sangkala memberikan prinsip dasar dalam layanan tersebut ialah:

1. Terdapat standar yang jelas. Artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
2. Informasi jelas dan terbuka. Artinya informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana.
3. Terdapat kesamaan. Artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna.
4. Tidak memihak. Dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan.
5. Kontinuitas. Pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten.
6. Teratur. Mekanisme pelayanan yang diberikan runut dan jelas.

7. Pilihan. Pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama.
8. Konsultasi. Kegiatan konsultasi harus harus dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna.
9. Sopan dan penolong. Sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan.
10. Perbaikan. Jika ada kesalahan dalam pelaksanaan maka segera diperbaiki.
11. Ekonomis. Pelayanan publik yang diselenggarakan seyogiannya ekonomis dan efisien didalam konteks kemampuan sumber daya dan kemampuan keuangan negara.
12. Pengukuran. Pelayanan mesti diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka suatu perusahaan diperlukan untuk membuat standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pemberi pelayanan. Standar pelayanan ini dapat menjadi jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dalam Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI komponen standar pelayanan sebagaimana di atur dalam UU No.25 Tahun 2009 dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c) Jangka waktu pelaksana

- d) Biaya/tarif
 - e) Produk pelayanan
 - f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- a) Dasar hukum
 - b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c) Kompetensi pelaksana
 - d) Pengawasan internal
 - e) Jumlah pelaksana
 - f) Jaminan pelayanan
 - g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h) Evaluasi kinerja pelaksana

Sedangkan asas-asas pelayanan umum dalam UU RI No. 25 tahun 2009 yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pelayanan umum yaitu:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

11. Ketepatan waktu dan

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting untuk diperhatikan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi standar pelayanan yang ada. Faktor-faktor pendukung tersebut menurut Moenir (2006 : 88) meliputi :

- 1) Faktor kesadaran. Artinya adanya kesadaran pejabat atau petugas yang terkait untuk memberikan pelayanan dengan keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tanggungjawabnya.
- 2) Faktor aturan. Aturan adalah perangkat yang sangat penting dalam segala tindakan dan perbuatan masyarakat, aturan harus dibuat, dipatuhi, diawasi sehingga dapat mencapai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.
- 3) Faktor organisasi, yaitu mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah sistem, prosedur, metode yang berfungsi sebagai tatacara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.
- 4) Faktor pendapatan. Pendapatan ialah imbalan atau reward yang diterima seseorang atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk organisasi baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas.
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan. Artinya petugas yang memberikan pelayanan melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan barang atau jasa. Menurut Robert R. Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki setiap manajer dalam memimpin secara berdayaguna dan berhasil

yaitu ; technical skill (kemampuan teknik); human skill (kemampuan bersifat manusiawi) dan conceptual skill (kemampuan membuat konsepsi)

- 6) Faktor sarana pelayanan. Tersedianya peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang dapat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

II.3. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan praktis maupun kebutuhan emosional yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Prasetyorini dalam Handini Khaerunissa (2013:48) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik.

Lukman dan Sutopo dalam Tri Yuniningsi (2004) mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.

Barata (2004:26) dalam bukunya menuliskan bahwa dalam pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Deshpande et al dalam Yuhani (2010) menjelaskan bahwa:

“Service excellence has been given considerable attention in the services marketing and management literature and service organisations that adopt marketing concepts have a belief that they ultimately achieve success through the provision of customer satisfaction”.

Deshpande et al menjelaskan pelayanan prima telah diberikan perhatian yang cukup besar dalam organisasi jasa pemasaran dan literatur manajemen dan layanan yang telah mengadopsi konsep pemasaran memiliki keyakinan bahwa kesuksesan dapat dicapai melalui kepuasan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima sejatinya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. Adapun tujuan pelayanan prima dalam Nina Rahmayanty (2010:8) ialah:

- a) Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan
- b) Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya
- c) Menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan
- d) Upaya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Selanjutnya menurut Barata (2004:32) bahwa pelayanan prima memiliki peranan penting diantaranya yaitu :

1. Pelayanan bagi pelanggan internal

Setiap personil bertekad mengemban misi sesuai visi institusi dengan mengedepankan pelayanan yang berkualitas prima terhadap pelanggan, hal ini tercermin dalam semangat kerja pegawai. Semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal yaitu harus saling memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan. Persolan pelayanan prima di organisasi non-komersial dan instansi-instansi pemerintah sangat berkaitan dengan bagaimana pola manajemennya

diimplementasikan untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang berkaitan dengan kompensasi materil dan non-materil bisa diwujudkan agar para pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi nirlaba atau instansi pemerintah yang bersangkutan.

2. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Untuk organisasi non-komersil dan instansi-instansi pemerintah, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka, sehingga organisasi/ instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya. Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, upaya petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal.

Dalam buku reformasi pelayanan publik oleh Lijan Poltak Sinambela (2011:6) menuliskan kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari :

- **Transparansi**

Pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dapat diakses oleh semua pihak yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- **Akuntabilitas**

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemberi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- **Kondisional**

Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan.

- Partisipatif

Pelayanan yang dapat mengikutsertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraanya.

- Kesamaan hak

Tidak melakukan diskriminasi terhadap berbagai pihak. Atau memberikan pelayanan yang baik kepada semua aspek masyarakat tanpa memandang status sosial, agama dll.

- Keseimbangan hak dan kewajiban

Memperhatikan aspek keadilan dalam memberikan pelayanan baik antara pemberi dan penerima layanan.

Variabel-variabel pelayanan prima dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN seperti yang tertulis dalam Lijan Poltak Sinambela (2007:8) antara lain:

- 1) Pemerintahan yang bertugas melayani
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- 4) Peralatan dan sarana pelayanan yang canggih
- 5) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Nina Rahmayanti (2010:146) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima, ada 5 hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima:

1. Regulasi Pelayanan (*service regulation*)

Regulasi pelayanan merupakan Standar Operasional Prosedur(SOP) yang menjadi tolok ukur bagi petugas pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan serta proses pengaduan.

2. Fasilitas-fasilitas layanan

Tersedianya fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam pelayanan.

3. Peranan tim pengarah

Adanya penanggung jawab tertinggi yang dapat melaksanakan fungsi manajemen dengan baik.

4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat

Mudah artinya pelanggan dapat memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, dan produk layanan dengan tidak rumit dan nyaman. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang hemat waktu tenaga dan biaya dan dengan kualitas manfaat yang baik.

5. Budaya pemberian layanan, yang meliputi

- *Self awarness*, kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan terbaik
- *Antusiasme*, memberikan pelayanan dengan penuh antusias
- *Reform*, meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- *Value*, mampu memberikan nilai tambah
- *Impressive*, menarik, berkesan tapi tidak berlebihan
- *Evaluation*, melakukan evaluasi secara rutin

Barata (2004:30) dalam bukunya mengembangkan Konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan factor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan

(*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, memegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Islamy dalam T. Mansur (2008 : 13) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. *Appropriatness*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accessibility*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
3. *Continuity*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat penggunan jasa pelayanan.
4. *Technichality*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar

memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosedur, sistem, dan instrumen pelayanan yang baku.

Selanjutnya Surjadi (2009: 46) esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas):

- 1) Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- 2) Pelayanan harus tepat, artinya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- 3) Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak meragukan keabsahannya.
- 4) Pelayanan harus berkualitas artinya produk pelayanannya harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

Kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan bukan hanya menjadi tanggung jawab pegawai garis depan tetapi merupakan tanggung jawab setiap aparatur negara untuk menjamin memberikan pelayanan prima dalam pelayanannya.

Dalam mewujudkan pelayanan prima diperlukan strategi yang tepat agar instansi yang bersangkutan dapat benar-benar melaksanakan pelayanan prima dalam pelayanannya. Strategi mewujudkan layanan prima menurut Tjiptono (2008:182) ialah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.

Pemberi pelayanan harus mampu mengidentifikasi faktor penentu yang menentukan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Mengelola ekspektasi pelanggan artinya tidak memberikan janji berlebihan kepada pelanggan karena ekspektasi pelanggan akan lebih tinggi daripada pelayanan yang dapat diberikan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Artinya mengelola segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator kualitas pelayanan yang akan diterima. Seperti fasilitas fisik pelayanan, penampilan karyawan penyedia layanan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam melayani pelanggan, laporan keuangan dan juga logo perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Mendidik konsumen dapat dilakukan dengan memberikan pelanggan untuk melakukan hal-hal tertentu misalnya mengisi formulir pendapat, menggunakan atm, internet banking dan juga memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai suatu kebijakan yang dibuat oleh perusahaan ataupun instansi.

5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas.

6. Menciptakan *automating quality*

Automating quality ini berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Namun sebelumnya perlu untuk mengkaji aspek-aspek yang memerlukan sentuhan manusia.

7. Menindaklanjuti layanan

Menindaklanjuti layanan dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem informasi kualitas layanan merupakan sistem mengintegrasikan berbagai macam rancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan.

II.4. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Fandi Tjiptono dalam Harbani (2011:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Harbani (2011:132)

“kualitas adalah jika suatu produk yang bentuknya barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya”

Sedangkan A. Batinggi dan Badu Ahmad dalam bukunya menuliskan

“Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Valerie A. Zeithaml et al. dalam Pandji Santosa (2009:59) mengosepsikan

mutu layanan publik dalam dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service* yang keduanya terbentuk dari dimensi-dimensi mutu layanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customers*. Selain itu *expected service* juga dipengaruhi dari kata-kata yang diucapkan, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.

Dimensi-dimensi mutu layanan disederhanakan kedalam dimensi assurance yang di sebut dimensi servqual. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Harbani (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa subdimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles*(Bukti Fisik); Menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik, komputer, adanya ruang tunggu, dan pelayanan-pelayanan yang menyangkut sarana dan prasarana lainnya.
2. *Reliability* (Realibitas); Menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap); Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayaan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan); Kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan masyarakat dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat.
5. *Empathy* (empati); Memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personil kepada masyarakat yang memiliki jam operasi yang nyaman.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan jasa menurut Lovelock yang dikenal dengan *the flowers of service* dalam Fandi Tjiptono (2008:155) yang meliputi:

- a) *Information* artinya adanya informasi yang dapat diterima langsung oleh pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.
- b) *Consultation* artinya setelah informasi diperoleh dilakukan konsultasi teknis, harga prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan.
- c) *Ordertaking*, artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasi tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
- d) *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah.
- e) *Caretaking* artinya kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan background rakyat.
- f) *Exceptions*, kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.

- g) *Billing*, administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan
- h) *Payment*, fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa self service payment, transfer bank, credit card, debet langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

Gaspersz dalam Ida Hayu Dwimawanti (2004:111) menyatakan bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi tergantung pada dua hal pokok yaitu: (1) Keinginan besar manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi, dan (2) Prinsip kualitas diakomodasi dalam sistem manajemen kualitas.

Untuk menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi maka diperlukan kriteria kualitas pelayanan. Nugroho dalam Paimin Napitupulu (2007:172) menjelaskan 10 kriteria kualitas yang selalu digunakan konsumen dalam sesuai penelitian Parasuraman yakni:

1. *Credibility*, dapat dipercaya dan jujur
2. *Security*, bebas dari bahaya dan keraguan
3. *Accesbility*, mudah dihubungi dan didatangi
4. *Communications*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas
5. *Understanding the customers*, kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen
6. *Tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat
7. *Reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai jandi, teliti dan dapat diadalkan

8. *Responsiveness*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dapat menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap
9. *Competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa
10. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Menurut Surjadi (2009:45) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Desain proses mekanisme yang dimaksud ialah strategi pelaksanaan pelayanan, sebagai berikut:

1. Sederhanakan birokrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan jangan membuat urusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit melainkan memberikan kemudahan, prosedur yang jelas dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan.
2. Menggunakan kepentingan masyarakat. Birokrasi pemerintah harus berorientasikan kepada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat.
3. Pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan. Memanfaatkan potensi personil/bawahan seoptimal mungkin, pembagian tugas yang jelas dan merata dengan meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai upaya yang terus menerus untuk memberdayakan bawahan dengan orientasi profesionalisme.
4. Kembali ke fungsi dasar pemerintah. Fungsi dasar pemerintah yang utama yaitu mengayomi, melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya

kesejahteraan umum masyarakat, berarti kesejahteraan disegala bidang kehidupan masyarakat.

II.5. Konsep Akte Kelahiran

Akte kelahiran menurut Komisi Perlindungan Anak Indonesia adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara (www.kpai.go.id).

Dalam UU RI tentang administrasi kependudukan No. 23 tahun 2006 pasal 27 ayat 1 menuliskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU 39 Tahun 1999 tentang HAM, UU No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah perbaharui ke dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administarasi Kependudukan. Perubahan peraturan akta kelahiran dalam UU ini adalah Semula penerbitan akta kelahiran memerlukan penetapan Pengadilan Negeri dan telah diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.

Jenis- jenis akte kelahiran ada 3 (<http://kependudukancapil.jakarta.go.id>) yaitu:

1. Akte kelahiran umum, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60

hari kerja bagi warga negara Indonesia(WNI) dan 10 hari kerja bagi warga negara asing (WNA) sejak tanggal kelahiran.

2. Akta kelahiran istimewa, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran
3. Akte kelahiran dispensasi, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

Manfaat akte kelahiran ialah:

1. Identitas anak
2. Administrasi kependudukan
3. Untuk keperluan sekolah
4. Untuk pendaftaran pernikahan
5. Mendaftar pekerjaan
6. Persyaratan pembuatan paspor
7. Untuk mengurus hak ahli waris
8. Mengurus asuransi
9. Mengurus hak dana pensiun
10. Mengurus tunjangan keluarga
11. Untuk melaksanakan ibadah haji

II.6. Kerangka Pikir

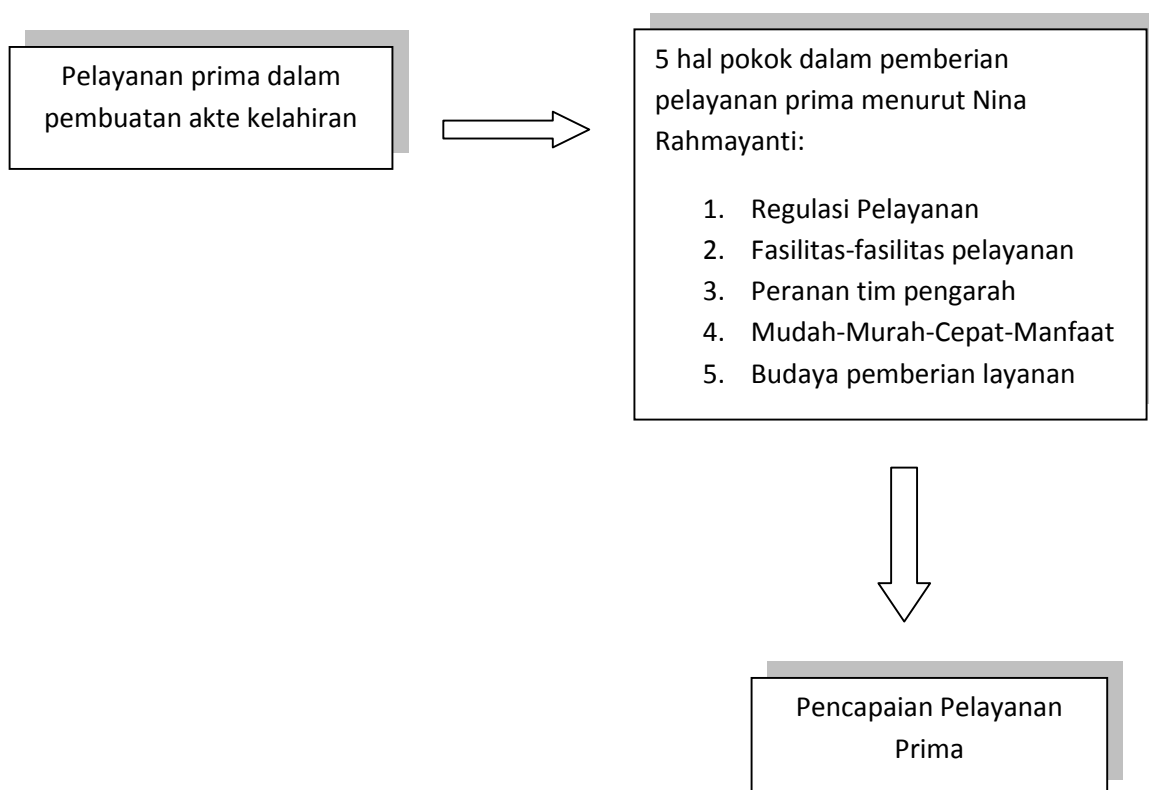
Kesetiaan pelanggan sangat berarti dalam dunia bisnis begitu juga dengan dalam instansi pemerintah. Instansi pemerintah pada saat ini lebih banyak dikenal masyarakat dengan pelayanan yang kurang memuaskan. Untuk itu

pemerintah berusaha untuk memperbaiki penilaian tersebut dengan mulai menerapkan pelayanan prima. Hal ini telah tercantum dalam Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 sebagai hakekat pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Barata mengungkapkan dalam menerapkan pelayanan prima unsur-unsur yang perlu diselaraskan ialah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pikir yang digunakan peneliti dalam penelitiannya yaitu:

Gambar 1. Model Kerangka Konsep



BAB III METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan akte kelahiran dalam rangka pencapaian pelayanan prima.

III.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam kemudian dilakukan analisis dan menggambarkan cara pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan akte kelahiran dalam rangka pencapaian pelayanan prima. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Studi deskriptif dalam penelitian ini merupakan studi eksplorasi yang difokuskan pada penelaahan lokasi penelitian sebagai pra-kondisi dalam memperoleh informasi akurat mengenai pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka pencapaian pelayanan prima.

III.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, sebagai pelaksana kebijakan pusat maupun daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

III.4. Jenis Data

III.4.1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sesuai dilapangan yakni masyarakat yang mengurus akte kelahiran dan juga pegawai yang melayani dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.

III.4.2. Data Sekunder

Data sekunder yang bersumber dari hasil olahan instansi atau suatu lembaga tertentu bukan saja untuk kepentingan lembaganya tetapi juga untuk pihak lain yang membutuhkan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh landasan atau kerangka pemikiran yang digunakan untuk membahas hasil penelitian. Dalam penelitian ini sumber data sekunder ialah laporan, dokumen-dokumen dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

III.5. Narasumber atau Informan

Informan dalam penelitian ini adalah subyek yang diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi tentang hal-hal yang akan diteliti dan dipandang sebagai informan adalah terdiri dari:

1. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara
 - Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara
 - Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara
2. Masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.

III.6. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui penelitian yang diperoleh. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan akte kelahiran terkait dengan penerapan pelayanan prima. Menurut Nina Rahmayanti hal pokok dalam merancang pelayanan prima ialah

- 1) Regulasi pelayanan, adanya SOP yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan serta proses pengaduan.
- 2) Tersedianya fasilitas-fasilitas pelayanan yang mendukung pelayanan berupa teknologi informasi pendukung pelayanan, ruang tunggu, lahan parkir dan juga toilet. Random House Dictionary Teknologi adalah sebagai benda, sebuah obyek, bahan dan wujud yang jelas- jelas berbeda dengan manusia. Williams dan Sawyer (2003) teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi yang berkecepatan tinggi yang dapat membawa data, suara dan video.
- 3) Peranan tim pengarah atau penganggung jawab yang dapat melaksanakan fungsi manajemen dengan baik.
- 4) Mudah-murah-cepat-manfaat artinya publik dapat memperoleh pelayanan dengan kejelasan informasi dan produk layanan dengan tidak rumit dan nyaman. Publik juga mengharapkan pelayanan yang hemat waktu, tenaga, biaya dan dengan kualitas manfaat yang baik.
- 5) Budaya pemberian layanan dengan kesadaran diri untuk memberikan pelayanan terbaik dan peningkatan pelayanan yaitu dengan melihat self

awareness dari petugas, reform pelayanan dari waktu ke waktu dan juga evaluasi pelayanan yang telah diberikan.

III.7. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut:

a) Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mewawancarai para responden yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bersifat uraian kata. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap pelanggan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu masyarakat yang mengurus akte kelahiran dan juga pelaksana teknis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.

b) Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan menggali dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.

Adapun observasi tersebut bersifat langsung non partisipatori, artinya dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung tanpa

terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan sehingga tidak mempengaruhi kealamian dari segala sesuatu yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi dilakukan sistematis terhadap perilaku dan proses pelayanan pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toraja Utara.

c) Telaah Dokumen

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan maupun pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, telaah dokumen dilakukan dengan cara penelusuran guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang dan dokumen tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

III.8. Teknik analisis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis lebih mendalam dari data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung, observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Didalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan antara lain:

- a. Pengumpulan informasi dengan mewawancarai narasumber yaitu masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan akte kelahiran

- b. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilihan, penyerderhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti baik dari hasil wawancara maupun dari data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berhubungan dengan masalah penelitian.
- c. Langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam satuan-satuan yang kemudian disesuaikan jawaban atas rumusan masalah yang disusun.
- d. Langkah terakhir adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data, untuk selanjutnya menjadikan hasil analisis data sebagai acuan untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi dalam penerapan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara terutama dalam pembuatan akte kelahiran.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

IV.1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara adalah Dinas yang melayani dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di kabupaten Toraja Utara. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara beralamatkan di Jalan Kartika No. 16 Rantepao, Toraja Utara.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara melayani masyarakat dari 21 kecamatan, yaitu Kecamatan Rantepao, Kecamatan Sesean, Kecamatan Nanggala, Kecamatan Rindingallo, Kecamatan Buntao', Kecamatan Sa'dan, Kecamatan Sanggalangi', Kecamatan Sopai, Kecamatan Tikala, Kecamatan Balusu, Kecamatan Tallunglipu, Kecamatan Dende'n Piongana Napo, Kecamatan Buntu Pepasan, Kecamatan Baruppu', Kecamatan Kesu', Kecamatan Tondon, Kecamatan Bangkelekila', Kecamatan Rantebua, Kecamatan Sesean Suloara, Kecamatan Kapala Pitu Dan Kecamatan Awan Rante Karua dengan jumlah penduduk sebanyak 257.641 jiwa.

Dalam melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki 63 pegawai yang terdiri dari 24 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 39 orang Pegawai Honor Tetap (PHT) .

Tabel 1
Jumlah penduduk menurut Kecamatan dan jenis Kelamin
Kabupaten Toraja Utara
Tahun 2014

kecamatan	Laki-laki		perempuan		L+P	
	n(jiwa)	%	n(jiwa)	%	n(jiwa)	%
1	2	3	4	5	6	7
Rantepao	15.634	6,07	15.145	5,88	30.779	11,95
Sesean	7.220	2,8	6.854	2,66	14.074	5,46
Nanggala	5.369	2,08	4.990	1,94	10.359	4,02
Rindingallo	4.882	1,89	4.501	1,75	9.383	3,64
Buntao'	6.679	2,59	6.320	2,45	12.999	5,04
Sa'dan	8.300	3,22	7.927	3,08	16.227	6,3
Sanggalangi'	6.226	2,42	6.073	2,36	12.299	4,78
Sopai	8.563	3,32	8.136	3,16	16.699	6,48
Tikala	6.027	2,34	5.733	2,23	11.760	4,57
Balusu	3.914	1,52	3.917	1,52	7.831	3,04
Tallunglipu	9.433	3,66	9.360	3,63	18.793	7,29
Dende' Piongan						
Napo	4.509	1,75	4.325	1,68	8.834	3,43
Buntu Pepasan	7.197	2,79	6.994	2,71	14.191	5,5
Baruppu'	3.768	1,46	3.536	1,37	7.304	2,83
Kesu'	8.738	3,39	8.582	3,33	17.320	6,72
Tondon	5.919	2,3	5.924	2,3	11.843	4,6
Nbangkelekila'	3.979	1,54	3.785	1,47	7.764	3,01
Rantebua	4.773	1,85	4.461	1,73	9.234	3,58
Sesean Suloara	3.922	1,52	3.564	1,38	7.486	2,9
Kapala Pitu	3.781	1,47	3.586	1,39	7.367	2,86
Awan Rante Karua	2.603	1,01	2.492	0,97	5.095	1,98
Total	131.436	51	126.205	49	257.641	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara

IV.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara ialah:

“Mewujudkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Dalam Rangka tertib Administrasi Kependudukan”.

Untuk mewujudkan visi tersebut maka Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara ialah :

- a. Meningkatkan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- b. Meningkatkan kemampuan aparat pada sistem dan disiplin pada prosedur pelaksanaan kerja.
- c. Tersedianya anggaran dan peningkatan sarana dan prasarana yang memadai.
- d. Tersedianya informasi kependudukan yang akurat dan terbaru.

IV.3. Susunan Organisasi

Untuk pelaksanaan tugas dan fungsinya, susunan organisasi Dinas Kependudukan dan dan Catatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat:
 - 1) Sub bagian umum
 - 2) Sub bagian keuangan
 - 3) Sub bagian program
- c. Bidang Administrasi kependudukan
 - Seksi administrasi pendaftaran penduduk
- d. Bidang Akta kelahiran dan Kematian
 - 1) Seksi kelahiran umum dan terlambat
 - 2) Seksi kematian dan pengangkatan anak
- e. Bidang Akta Perkawinan dan Perceraian
 - 1) Seksi perkawinan dan perceraian
 - 2) Seksi pengesahan dan pengakuan anak

- f. Bidang Pengendalian Penduduk
 - 1) Seksi pengembangan aplikasi SIAK
 - 2) Seksi pemutahiran data penduduk
 - 3) Seksi pelayanan KTP dan KK

IV.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Toraja Utara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara adalah:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintahan dan pelayanan Umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yg meliputi pengendalian Kependudukan; administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Pelaksanaan Pelayanan teknis ketatausahaan Dinas dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi;

Berdasarkan tugas dan fungsi diatas maka layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

- a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk meliputi :
 - 1) Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk
 - 2) Perubahan biodata penduduk

- 3) Penerbitan Kartu Keluarga;
 - 4) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk;
 - 5) Penerbitan Surat Keterangan Pindah datang satu kabupaten bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap.
 - 6) Penerbitan surat keterangan pindah datang antar kabupaten dan antar provinsi.
 - 7) Penerbitan surat keterangan pindah datang antar kabupaten dan antar provinsi bagi penduduk yang bertransmigrasi.
 - 8) Penerbitan surat keterangan pindah datang antar negara
 - 9) Penerbitan surat keterangan penduduk lainnya.
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi :
- 1) Pencatatan Akta Kelahiran
 - 2) Pencatatan Akta Perkawinan bagi yang bukan beragama Islam;
 - 3) Pencatatan Akta Perceraian bagi yang bukan beragama Islam;
 - 4) Pencatatan Akta Kematian;
 - 5) Pencatatan Pengakuan Anak ;
 - 6) Pencatatan Pengesahan Anak;
 - 7) Pencatatan Pengangkatan Anak;
 - 8) Pencatatan Perubahan Nama;
 - 9) Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
 - 10) Pencatatan Peristiwa Penting lainnya;
 - 11) Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;
 - 12) Kutipan/Salinan Akta Catatan Sipil kedua dan seterusnya

A. Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara dipimpin oleh seorang kepala Dinas. Adapun tugas pokok kepala Dinas adalah menyelenggarakan Perumusan dan penetapan kebijakan teknis perencanaan dan Penyusunan Program, Pengendalian Pelaksanaan dan Pengkoordinasian kebijakan teknis serta pembinaan administrasi dan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagaimana tugas tersebut maka fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Toraja Utara adalah:

- 1) Perumusan dan penetapan kebijakan tehknis di bidang pengendalian Kependudukan adminitrasi Kependudukan dan Catatan Sipil;
- 2) Perencanaan dan penyusunan program di bidang pengendaalian Kependudulkan , adminitrasi kependudukan dan catatan sipil;
- 3) Pengendalian dan pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengendalian penduduk administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- 4) Pembinaan administasi dan teknis di bidang pengendalian kependudukan administrasi kependudukan dan catatan sipil

B. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sekretarismenyelenggarakan fungsi :

- 1) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan kepegawaian dinas;
- 2) Pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan neraca skpd;

- 3) Pelaksanaan urusan perlengkapan;
- 4) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga;
- 5) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

C. Bidang Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara asing.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Adminitrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a) pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan Administrasi dinas;
- b) pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan;
- c) pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

D. Bidang Akte Kelahiran dan Kematian

Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akta kelahiran, kematian dan pengangkatan anak menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan Kelahiran,Kematian dan Pengangkatan Anak dinas;
- b) Pelaksanaan urusan Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak;

- c) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

E. Bidang Akta Perkawinan dan Perceraian

Bidang Akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak dinas;
- b) Pelaksanaan urusan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
- c) Pelaksanaan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
- d) Pelaksanaan urusan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
- e) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- f) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

F. Bidang Pengendalian Penduduk

Bidang pengendalian Penduduk mempunyai kewenangan melaksanakan pengawasan, dan pengendalian penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengendalian Penduduk mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan dan analisa kebijakan teknis menyangkut pengendalian Penduduk, dan perencanaan program kerja;
- b) Pelaksanaan tugas operasional dan teknis bidang pengendalian penduduk

IV.5. Mekanisme Pengaduan / Keluhan Masyarakat

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengajukan keberatan dengan cara membuat surat pengaduan lewat POS atau dimasukkan langsung ke dalam kotak surat yang tersedia, ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara atau menghubungi / datang langsung menemui Kasi Pencatatan Sipil (masalah Pelayanan Pencatatan Sipil) dan Kasi Administrasi Kependudukan (masalah Pelayanan Pendaftaran Penduduk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Semua bentuk pengaduan / keluhan dari masyarakat yang masuk akan di tanggapi guna meningkatkan mutu pelayanan.

BAB V

PEMBAHASAN

V.1. PELAYANAN PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sesuai dengan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yaitu Mewujudkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Dalam Rangka tertib Administrasi Kependudukan maka penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara yang dapat dilihat dari Regulasi Pelayanan, Fasilitas Pendukung Pelayanan, Peranan Tim Pengarah, Mudah-Murah-Cepat Dan Budaya Pelayanan.

A. Regulasi Pelayanan

Regulasi pelayanan dapat berupa Standar Operasional Prosedur yang memuat landasan hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan juga prosedur pengaduan. Dalam rangka memberikan pelayanan pencatatan akte kelahiran maka dinas kependudukan berlandaskan kepada Peraturan Bupati No. 10 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Bupati No. 10 tahun 2014 yang berisi tentang Standar Pelayanan Minimum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara telah memuat SOP yang harus dipatuhi dalam pelayanan pencatatan akte kelahiran mulai dari prosedur pelayanan, biaya pelayanan, persyaratan

pelayanan, waktu pelayanan dan juga prosedur pengaduan. Peraturan Bupati ini berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal dan juga Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Adapun prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan yang menjadi patokan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja utara sesuai dengan tercantum dalam Peraturan Bupati No. 10 Tahun 2014 antara lain:

1. Prosedur Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran

Prosedur pelayanan yang digunakan dalam pemberian pelayanan pencatatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara.

1.1. Prosedur Pencatatan Akta Kelahiran 60 hari sejak tanggal kelahiran

- a. Pemohon mengajukan permohonan Akta Kelahiran kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dan dilampiri syarat-syarat yang sudah ditentukan. Pemohon dalam hal ini adalah orang tua kandung, apabila dikuasakan mengisi surat kuasa bermaterai 6000,-
- b. Berkas Permohonan berikut lampiran persyaratan diserahkan kepada petugas Pencatatan Sipil untuk diteliti;
- c. Pemohon dan saksi menandatangani Akta Kelahiran Asli (Buku Register Kelahiran) dihadapan Petugas Pencatatan Sipil;
- d. Biaya pencatatan kelahiran Gratis / Tidak ada biaya;

- e. Pengambilan Kutipan Akta Kelahiran dengan menunjukkan bukti Pendaftaran;

1.2. Prosedur Pencatatan Akta Kelahiran terlambat (> 60 hari s/d 1tahun)

- a. Pemohon mengajukan permohonan Akta Kelahiran kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dan dilampiri syarat-syarat yang sudah ditentukan. Pemohon dalam hal ini adalah Orang tua kandung apabila di kuasakan mengisi surat kuasa bermaterai 6000,-
- b. Berkas Permohonan berikut lampiran persyaratan diserahkan kepada petugas Pencatatan Sipil untuk diteliti;
- c. Pemohon dan saksi menandatangani Akta Kelahiran Asli (Buku Register Kelahiran) dihadapan Petugas Pencatatan Sipil;

1.3. Prosedur Pencatatan Akta Kelahiran > 1 tahun sejak kelahiran

- a. Pemohon mengajukan permohonan Akta Kelahiran kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dan dilampiri syarat-syarat yang sudah ditentukan. Pemohon dalam hal ini adalah Orang tua kandung apabila di kuasakan mengisi surat kuasa bermaterai 6000,-
- b. Berkas Permohonan berikut lampiran persyaratan diserahkan kepada petugas Pencatatan Sipil untuk diteliti;
- c. Pemohon dan saksi menandatangani Akta Kelahiran Asli (Buku Register Kelahiran) dihadapan Petugas Pencatatan Sipil;
- d. Pengambilan Kutipan Akta Kelahiran dengan menunjukkan bukti Pendaftaran;

2. Persyaratan Pencatatan Akta Kelahiran

a. Akta Kelahiran < 60 hari sejak tanggal kelahiran.

1) Bagi anak yang dilahirkan di Kabupaten Toraja Utara yang orang tuanya atau keluarganya atau kuasanya berdomisili di Kabupaten Toraja Utara adalah sebagai berikut :

- i. Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan;
- ii. Surat Kelahiran dari Desa / Kelurahan.
- iii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
- iv. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan / didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga dilegalisir pejabat yang berwenang
- v. Foto copy KTP 2 orang saksi

2) Bagi anak yang dilahirkan di Kabupaten Toraja Utara yang orang tuanya atau keluarganya atau kuasanya berdomisili di luar Kabupaten Toraja Utara.

- i. Surat Keterangan kelahiran dari dokter, bidan, Rumah Sakit / Bersalin di Kudus yang mencantumkan identitas anak secara lengkap.
- ii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir Pejabat yang berwenang;
- iii. Foto copy KTP orang tua dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- iv. Foto copy Kartu Keluarga orang tua dengan ketentuan anak yang dimohonkan / didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga dilegalisir pejabat yang berwenang;

- b. Akta Kelahiran Terlambat > 60 hari s/d 1 tahun
 - i. Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan;
 - ii. Surat Kelahiran dari Desa / Kelurahan
 - iii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - iv. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang di mohonkan /
didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga
dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - v. Mengisi surat permohonan persetujuan kelahiran terlambat bermaterai
Rp. 6.000,-;
 - vi. Foto copy KTP 2 orang saksi;
- c. Akta Kelahiran Terlambat > 1 tahun
 - i. Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan;
 - ii. Surat Kelahiran dari Desa / Kelurahan
 - iii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - iv. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang di mohonkan /
didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga
dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - v. Mengisi surat permohonan persetujuan kelahiran terlambat bermaterai
Rp. 6.000,-
 - vi. Penetapan pengadilan yang berisi tentang Pencatatan Kelahiran
terlambat;
 - vii. Foto copy KTP 2 orang saksi;

d. Akte Kelahiran bagi Warga Negara Asing

Semua persyaratan di atas ditambah dengan:

- 1) Foto copy dokumen dari Kepolisian (Surat Keterangan Lapor Diri / SKLD) Orang Tua;
- 2) Dokumen Imigrasi (Pasport, Kartu Ijin Masuk/ KIM, Pendaftaran Orang Asing / POA).

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian Akta Kelahiran Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diajukan permohonan pencatatan Akta Kelahiran.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pencatatan kelahiran Gratis / Tidak ada biaya

5. Prosedur Pengaduan

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengajukan keberatan dengan cara membuat surat pengaduan lewat POS atau dimasukkan langsung ke dalam kotak surat yang tersedia, ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara atau menghubungi / datang langsung menemui Kasi Pencatatan Sipil (masalah Pelayanan Pencatatan Sipil) dan Kasi Administrasi Kependudukan (masalah Pelayanan Pendaftaran Penduduk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Semua bentuk pengaduan / keluhan dari masyarakat yang masuk akan di tanggapinya guna meningkatkan mutu pelayanan.

Peraturan Bupati No. 10 tahun 2014 yang berisi tentang Standar Pelayanan Minimum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara telah mencakup beberapa regulasi pelayanan publik yang dapat mendukung

terciptanya pelayanan prima namun dalam praktek pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih banyak yang tidak sesuai dengan regulasi pelayanan yang telah disiapkan. Seperti adanya pungutan biaya yang digunakan dalam pembuatan akta kelahiran dimana seharusnya dalam pembuatan akta kelahiran tidak memungut biaya apapun.

B. FASILITAS PELAYANAN

Ketersediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas-fasilitas ini digunakan untuk mempermudah petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa memerlukan waktu yang lama dan dengan kualitas yang baik. Selain itu fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara khusus untuk bidang Pencatatan akta kelahiran. Adapun fasilitas pendukung layanan yang dimaksudkan ialah:

Tabel 2
Fasilitas Pendukung Layanan

NO	FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN	KET
1	Teknologi Informasi Pendukung Pelayanan	ada
2	Ruang Tunggu	ada
3	Toilet	ada
4	Lahan Parkir	ada

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara

1. Ketersediaan Teknologi Informasi Pendukung Pelayanan

Teknologi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini dikarenakan masyarakat umum dalam pengurusan berkas-berkas menuntut untuk dapat menyelesaikan berkasnya secepat mungkin. Dengan adanya teknologi pendukung yang dimaksudkan adalah teknologi informasi yang dapat membantu dalam penginputan data dan pencetakan blangko akta kelahiran dengan lebih cepat. Adapun teknologi informasi pendukung yang digunakan dalam bidang akta kelahiran antara lain:

Tabel 3
Teknologi Informasi Yang Tersedia

No	Teknologi	Jumlah	keterangan
1	Komputer	3	Baik
2	Print	3	Baik
3	Server	1	Baik

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara

Bidang pencatatan akta kelahiran dan kematian memiliki 3 buah komputer yang semuanya terkoneksi dengan internet melalui server yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Selain komputer, Bidang Pencatatan akta kelahiran dan kematian juga memiliki 3 buah print yang digunakan untuk mencetak blangko akta kelahiran.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu J salah seorang petugas bidang akta kelahiran bahwa:

“kalo lagi ndak connect to kalo jaringan ndak ada ya ndak bisa satu kantor ndak bisa bekerja, tapi biasanya ndak lama tidak cukup satu hari palingan satu jaman, tapi pernah juga berhari-hari sampai dua hari kayaknya jadi kita tunggu mi teknisi perbaiki dulu.”

(Wawancara, Senin 06 april 2015)

Dan menurut Pak WA, selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran bahwa

“ya saya rasa fasilitas yang tersedia didalam kantornya sudah cukup”
(wawancara, Selasa 07 April 2015)



Gambar 2. Kondisi Ruangan bidang akta kelahiran dan kematian

Dari hasil penelusuran peneliti di bidang akta kelahiran prosedur pembuatan akta kelahiran sangat membutuhkan teknologi pendukung. Hal paling utama yang paling dibutuhkan dalam pelayanan pencatatan akta kelahiran ialah koneksi internet dan komputer. komputer yang ada dibutuhkan untuk menginput data dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran namun untuk dapat menginput data tersebut maka komputer yang ada harus terkoneksi terhadap layanan internet. Namun koneksi internet ini terkadang menjadi kendala yang dialami oleh petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Koneksi internet terkadang mengalami masalah atau terjadi disconnect terhadap jaringan yang ada. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan terhambat

karena tanpa terkoneksi terhadap internet maka petugas juga tidak dapat menginput data yang ada.

2. Ketersediaan Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan hal sarana yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima pelayanan terutama pada saat masyarakat harus menunggu untuk dapat menerima pelayanan. Banyaknya masyarakat yang juga membutuhkan pelayanan mengakibatkan masyarakat harus mengantri untuk itu masyarakat dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disiapkan.



Gambar 3. Ruang Tunggu

Adapun beberapa pendapat masyarakat mengenai ruang tunggu yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Menurut Pak D masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran bahwa

“ya menurut saya dari yang saya liat sekarang ruang tungguanya cukup memadai” (wawancara, Kamis 16 April 2015).

Dan menurut Ibu DI seorang yang juga sedang mengurus akta kelahiran mengungkapkan bahwa:

“itu disana ruang tungguanya menurut saya kurang memadai karena banyak orang juga orang lain yang mengurus KTP, Kartu Keluarga jadi tidak muat”. (wawancara, Senin 06 April 2015).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara menyiapkan ruang tunggu yang difasilitasi dengan beberapa bangku yang digunakan oleh semua masyarakat yang akan mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil baik dalam bidang akta kelahiran, KTP, KK, dll. luas dari ruang tunggu yang di sediakan adalah 4 x 3 m yang dilengkapi dengan 3 buah bangku dan sebuah meja. Dari hasil penelusuran ruang tunggu yang disediakan bagi masyarakat masih kurang memadai, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga mengakibatkan beberapa masyarakat banyak yang berdiri saat mengantri atau pun duduk di motor yang terparkir di samping ruang tunggu.

3. Ketersediaan Toilet

Toilet merupakan fasilitas yang tidak bisa terpisahkan dari sebuah instansi pemerintahan maupun swasta. Toilet dibutuhkan untuk memberikan kenyamanan bagi petugas dan juga bagi masyarakat. Di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Toraja Utara hanya menyediakan satu toilet yang digunakan untuk umum. Beberapa masyarakat yang menggunakan jasa di Dinas Kependudukan tidak mengetahui keberadaan toilet yang disediakan.

Seperti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak D yang mengatakan bahwa:

“toiletnya saya juga tidak tahu ada atau tidak, tidak ada saya baca papan-papan tulisan toilet” (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Sedangkan dari Pak R salah seorang pegawai mengatakan bahwa

“menurut saya ya kurang memadai karena toiletnya hanya ada satu dan digunakan untuk semua pegawai dan untuk masyarakat yang datang mengurus ke sini”. (wawancara, Kamis 16 April 2015).



Gambar 4. Toilet

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara hanya menyediakan satu toilet yang digunakan untuk semua pegawai dan juga untuk masyarakat. Dari segi kuantitasnya jumlah toilet ini kurang memadai, dan masyarakat kurang mengetahui keberadaan toilet ini, hal ini dikarenakan tidak adanya papan petunjuk letak toilet yang ada.

4. Ketersedian lahan parkir

Fasilitas lahan parkir sangat dibutuhkan bagi petugas dan masyarakat yang menggunakan kendaraan. Dari tinjauan peneliti sebagian dari petugas dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil datang dengan menggunakan kendaraan bermotor. Keadaan lahan parkir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menurut pak D :

“tempat parkirnya terbatas ya kalo motor mungkin masih bagus masih memadai tapi kalo mobil terbatas mungkin satu ji muat” (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Sedangkan menurut Pak R petugas akta kelahiran:

“tempat parkirnya masih kurang memadai karena masih banyak yang parkir dijalanan hanya satu mobil yang bisa diparkir didepan kantor”. (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa lahan parkir yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara masih kurang memadai terutama yang menggunakan kendaraan beroda empat, untuk kendaraan roda dua lahan parkir yang disediakan masih cukup memadai. Lahan parkir yang sempit mengakibatkan masyarakat yang menggunakan kendaraan roda empat harus memarkir kendaraannya di pinggir jalan.



Gambar 5. Lahan Parkir

C. PERANAN TIM PENGARAH

Tim pengarah memiliki fungsi untuk menjalankan fungsi manajemen dengan baik. Dalam Bidang akta Kelahiran dan Kematian di Pimpin oleh seorang Kepala Bidang dan terkhusus untuk Pencatatan Akta Kelahiran di pimpin oleh seorang Kepala Seksi Akta Kelahiran Umum.

Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak. Dalam melaksanakan tugas tersebut Bidang Akta Kelahiran dan Kematian menyelenggarakan tugas :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian dan pengangkatan anak;
- b. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pencatatan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penelitian berkas terhadap permohonan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, akta kematian, dan akta pengangkatan anak;
- d. Pengelolaan administrasi urusan tertentu;

Seksi Kelahiran Umum mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Umum. Seksi Kelahiran Umum Dan kelahiran terlambat menyelenggarakan Tugas :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Umum;
- b. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA;
- c. Melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA;
- d. Melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Umum untuk disampaikan kepada seksi penyimpanan dan perubahan;
- e. Melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum;
- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

- h. Penyusunan dan analisis data bahan perumusan kebijakan tehknis dan rencana Program kerja dibidang Kelahiran Terlambat
- i. Pelaksanaan urusan tugas Operasional Tehknis dan adminitrasi di Bidang Kelahiran Terlambat
- j. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Terlambat;
- k. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA;
- l. Melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA;
- m. Melakukan penyusunan numeric, merapikan arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Terlambat untuk disampaikan kepada seksi penyimpanan dan perubahan;
- o. Melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat;
- p. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
- q. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

Bidang akte kelahiran dan kematian memiliki 10 pegawai yang memberikan pelayanan. Dari 10 pegawai dalam bidang akta kelahiran dan kematian 4 adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 6 lainnya adalah pegawai honorer.

Hasil wawancara dengan salah seorang petugas di bidang akta kelahiran dan akta kematian menyebutkan bahwa jumlah pegawai yang bertugas dalam bidang akta kelahiran masih memadai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran. Dalam pemberian pelayanan telah dilakukan pembagian tugas agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Seperti yang dikatakan oleh Pak R:

“dalam melaksanakan tugas telah dilakukan pembagian tugas yaitu satu petugas bagian pendaftaran dan menyeleksi berkas, bagian pengimputan data ada 3 petugas dan 1 untuk mengisi buku register”. (wawancara, Selasa 07 April 2015)

Selanjutnya juga menyebutkan bahwa:

“kepala bidang dan kepala seksi akta kelahiran mempunyai tugas untuk mengawasi proses pelayanan pencatatan akta kelahiran dan memberikan teguran maupun arahan apabila terjadi suatu kesalahan”. (wawancara, Selasa 07 April 2015)

Kemudian menyebutkan bahwa :

“pimpinan dalam hal ini kepala dinas dan semua bidang mengadakan evaluasi setiap triwulan untuk membahas bagaimana pelayanan yang telah diberikan dan hal-hal yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan”. (wawancara, Selasa 07 April 2015)

Dalam hal ini peranan tim pengarah telah berfungsi dengan dimana pimpinan yang bertugas telah berupaya untuk melakukan tugasnya dengan baik mulai dari pembagian tugas bagi petugas yang memberikan layanan hal ini agar tidak terjadi kerancuan dalam melaksanakan tugas masing-masing, pengawasan yang dilakukan dalam setiap pemberian pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan dan evaluasi yang dilakukan dalam setiap triwulan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan.

D. MUDAH-MURAH-CEPAT-MANFAAT

Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah tidak berbelit-belit, harga yang dikeluarkan tidak memberatkan masyarakat, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dan produk yang diberikan bermanfaat.

1. Mudah

Syarat yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran dari hasil penelitian menyebutkan bahwa syarat yang dibutuhkan tidak

berbelit-belit. Berkas-berkas yang dibutuhkan agar dapat mendapatkan pelayanan pencatatan akta kelahiran yang terdapat dalam SOP ialah:

- i. Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan;
- ii. Surat Kelahiran dari Desa / Kelurahan.
- iii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
- iv. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan / didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga dilegalisir pejabat yang berwenang
- v. Foto copy KTP 2 orang saksi

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah mengurus maupun akan mengurus akta kelahiran menyebutkan bahwa berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran ialah

- i. Surat pengantar dari Kelurahan
- ii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
- iii. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan / didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga dilegalisir pejabat yang berwenang

Wawancara dengan pak Pak P mengatakan bahwa

“berkas yang dibawa kartu keluarga, akta nikah na itu ajah sama ada surat pengantar”. (wawancara, Rabu 15 April 2015)

Pak WA, masyarakat yang mengurus akta kelahiran

“menurut saya pelayanan disini tidak ribet ji, pengurusannya kita langsung dilayani ji didalam yang dikasih masuk cuma fotocopy Kartu Keluarga sama fotocopy akta nikah” (wawancara, selasa 07 April 2015).

Hasil wawancara dengan Ibu D bahwa

“Ya mannari dipatama tu fotocopy kartu keluarga sola surat nikah (yang menjadi persyaratan hanya fotocopy kartu keluarga dan surat nikah)”. (wawancara, Kamis 06 April 2015)

Dan untuk masyarakat yang berkasnya tidak lengkap maka akan diminta untuk melengkapi syarat yang ada untuk dapat menerima pelayanan pencatatan akta kelahiran. Adapun hasil wawancara dengan seorang masyarakat yang persyaratannya kurang lengkap yaitu Pak E:

“ditambah rokko kartu keluarga dolo tu sangganna te pia baru bisa di uruskan akta kelahirannya (nama anak yang diuruskan akta kelahiran harus ditambahkan terlebih dahulu ke kartu keluarga baru mengurus akta kelahiran”. (wawancara, Kamis 16 April 2015).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah mengurus maupun akan mengurus akta kelahiran menyebutkan bahwa berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran ialah

- i. Surat pengantar dari Kelurahan
- ii. Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
- iii. Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan / didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluarga dilegalisir pejabat yang berwenang

Namun ada juga beberapa masyarakat yang dapat mengurus akta kelahiran walaupun berkas yang dibawah tidak sesuai dengan persyaratan. Pak WA, masyarakat yang mengurus akta kelahiran

“menurut saya pelayanan disini tidak ribet ji, pengurusannya kita langsung dilayani ji didalam yang dikasih masuk cuma fotocopy Kartu Keluarga sama fotocopy akta nikah” (wawancara, Selasa 07 April 2015).

Hasil wawancara dengan Ibu D bahwa

“Ya mannari dipatama tu fotocopy kartu keluarga sola surat nikah (yang menjadi persyaratan hanya fotocopy kartu keluarga dan surat nikah)”. (wawancara, Kamis 06 April 2015)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masih ada perlakuan yang tidak sama bagi beberapa masyarakat yang mengurus akta kelahiran dalam hal persyaratan yang harus dipenuhi, namun demikian persyaratan yang

diberikan dalam pengurusan akta kelahiran sudah bagi masyarakat sudah tidak berbelit-belit dengan kata lain telah memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran.

2. Murah

Dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara tidak memungut biaya, termasuk biaya yang diberikan bagi mereka yang mengalami keterlambatan dalam pengurusan akta kelahiran sebagai denda pun telah ditiadakan. Seperti yang diungkapkan oleh Pak T petugas Bidang Akta kelahiran dan Kematian:

“biaya pengurusan akta kelahiran saat ini sudah gratis, biaya denda juga sudah tidak ada jadi semua pengurusan akta kelahiran tidak memungut biaya apapun, ini berlaku sejak peraturan baru dikeluarkan awal tahun 2015”. (wawancara Kamis, 9 April 2015)

Ada beberapa masyarakat yang dikenakan biaya dalam pembuatan akta kelahiran. Seperti yang disebutkan oleh Pak D bahwa:

“tadi biaya pengurusannya sepuluh ribu katanya untuk biaya administrasi” (wawancara, Kamis 16 April 2015).

Sedangkan hasil wawancara dengan Pak WA (masyarakat yang mengurus akta kelahiran) mengatakan bahwa

“biaya pengurusannya gratis ji, ndak ada ji yang dibayar”. (wawancara, Selasa 07 April 2015).

Hasil wawancara dengan masyarakat yang telah mengurus akta kelahiran menunjukkan bahwa masih adanya perlakuan yang berbeda bagi beberapa masyarakat. Beberapa masyarakat masih dikenakan biaya pengurusan akta kelahiran dimana seharusnya biaya dalam pembuatan akta kelahiran sudah ditiadakan. Hal ini dikarenakan kurangnya keterbukaan mengenai biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk pengurusan akta kelahiran.

3. Cepat

Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dalam pengurusan berkas apapun, termasuk dalam pengurusan akta kelahiran. Pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu dengan ibu DI:

“dalam pengurusan akta kelahiran lumayan lama, kita disuruh untuk menunggu dalam waktu 2 hari untuk datang kembali mengambil akta kelahirannya”. (wawancara, Senin 06 April 2015)

Sedangkan menurut Pak D:

“ya waktu yang dibutuhkan bisa dibilang lama karena membutuhkan waktu 2 hari padahal tadi saya juga urus kartu keluarga tapi ndak cukup satu hari sudah jadi” (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Menurut salah satu pegawai bidang akta kelahiran yaitu Pak R:

“waktu yang kita butuhkan dalam pencatatan akta kelahiran biasanya 2 hari, namun apabila terdapat kendala seperti Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berada di kantor atau harus melakukan dinas luar kota maka waktu yang kita minta paling lama 4 atau 5 hari”. (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Selanjutnya ditambahkan bahwa

“dalam membutuhkan waktu yang lama karena blanko akta kelahiran harus ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas sedangkan bidang lain seperti pembuatan KTP maupun Kartu Keluarga dapat menggunakan scan tanda tangan Kepala Dinas”. (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran bagi beberapa masyarakat masih tergolong lama jika dibandingkan dengan bidang lain yaitu membutuhkan waktu lebih dari satu hari untuk masyarakat dapat mengambil akta kelahiran yang diinginkan. Jika dibandingkan dengan bidang lain seperti pada pembuatan KTP dan Kartu Keluarga yang tidak memakan waktu yang lama yaitu hanya beberapa jam. Namun hal ini dikarenakan beberapa kendala yang dihadapi petugas dalam pembuatan akta kelahiran.

4. Manfaat

Akta kelahiran sangat penting untuk setiap anak. Akta kelahiran merupakan kartu identitas bagi seorang anak. Adapun hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran yaitu ibu DO:

“saya uruskan anak saya yang mau mendaftar kuliah, katanya untuk mendaftar kuliah membutuhkan akta kelahiran”. (wawancara, Kamis 16 April 2015)

Dan juga seorang nenek yang sedang mengurus akta kelahiran mengatakan demikian:

“ee den te ampo la diuruskan akta kelahiranna la na pake male massikola (ada cucu yang mau diuruskan akta kelahiran mau digunakan untuk mendaftar sekolah)”. (wawancara, Senin 06 April 2015).

Hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa akta kelahiran dibutuhkan untuk mendaftarkan anaknya untuk bersekolah. Akta kelahiran bukan hanya dibutuhkan untuk mendaftarkan anak kejenjang Taman Kanak-Kanak ataupun Sekolah Dasar tetapi juga untuk jenjang berikutnya.

E. BUDAYA PEMBERIAN LAYANAN

Pemberian pelayanan yang terbaik merupakan aspek yang penting dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Budaya pemberian layanan kepada masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kesadaran dan antusias petugas dalam pemberian pelayanan, peningkatan pelayanan, kesan pelayanan dan evaluasi secara rutin.

Hasil wawancara dengan Pak P, masyarakat yang mengurus akta kelahiran mengungkapkan bahwa

“pelayanan yang diberikan oleh orang dari dalam (pegawai) sudah baik kita juga tidak dipersulit”. (wawancara, Rabu 15 April 2015).

Dan menurut seorang Ibu V yang mengurus akta kelahiran

“pegawai yang melayani semuanya baik-baik, dan langsung melayani”. (wawancara, Rabu 15 April 2015)

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa apabila ada masyarakat yang mengalami masalah dengan berkas yang kurang lengkap maka petugas yang bertugas akan memberikan arahan kepada masyarakat untuk melengkapi berkas yang belum ada.

Budaya pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu. Bidang akta kelahiran di Dinas Kependudukan telah melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini diungkapkan oleh Ibu E yang telah beberapa kali mengurus akta kelahiran, bahwa

“ya dulu pengurusannya bisa lewat belakang sekarang sudah tidak bisa, kalo lewat belakang saya bayar seratus ribu, tapi sekarangkan tidak bisa mi lewat belakang jadi lewat loket mi, di bayar sepuluh ribu selesai satu dua hari dulukan selesainya satu minggu lebih”. (wawancara, Senin 20 April 2015)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam bidang akta kelahiran telah meningkat dari waktu ke waktu. Bukan hanya dalam biaya namun juga dari segi waktu yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran, dimana sebelumnya diperlukan satu minggu lebih untuk mengurus akta kelahiran namun sekarang hanya dua hari waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kelahiran.

Ketertiban dalam pengurusan akta kelahiran pun semakin diperketat dimana Ibu E juga mengungkapkan bahwa

“sekarang pengurusan akta kelahiran harus ada akta nikah, tapi dulu biar tidak ada akta nikah bisa ji di buat kan (akta kelahiran)”. (wawancara, Kamis 20 April 2015)

Hal ini membuktikan bahwa syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran harus dipenuhi agar dapat mengurus akta kelahiran, apabila terdapat berkas yang kurang maka masyarakat yang bersangkutan harus melengkapi syarat yang ada sebelum mengurus pencatatan akta kelahiran.

V.2. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PRIMA

a. Kesadaran Petugas Pelayanan

Kesadaran petugas pelayanan adalah faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kesadaran petugas yang dimaksudkan adalah kesadaran petugas untuk melaksanakan tanggungjawabnya untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar dan tugas pokok yang telah ditentukan. Dimana SOP yang ada merupakan urutan yang harus di turuti oleh petugas yang melakukan pekerjaannya.

Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harusnya memberikan pelayanan terbaik yang bisa diberikan. Pelayanan yang terbaik dapat diberikan dengan mengikuti SOP yang berlaku. Dari hasil observasi maupun hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima pelayanan di bidang akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masalah yang muncul adalah kurangnya kesadaran dari petugas yang dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang diminta membayar untuk pembuatan akta kelahiran dengan alasan untuk biaya administrasi dimana dalam pengurusan akta kelahiran tidak dipungut biaya apapun.

Selain melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, kesadaran untuk melakukan tugas pokoknya pun harus dilakukan dengan baik.

b. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan prima sangat diperlukan dimana partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mengawasi kinerja petugas yang bertugas. Selain itu masyarakat yang akan menerima baik buruknya suatu

pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikembangkan hanya dengan adanya pendapat masyarakat.

Masyarakat memiliki andil besar dalam suatu pelayanan, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparaturnya. Salah satu peranan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan pelayanan suatu instansi adalah dengan ikut melakukan pengawasan, pengawasan yang dilakukan dapat termasuk pengawasan informal atau juga social control. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan harusnya dapat memberikan keluhannya kepada dinas yang bersangkutan. Masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Bidang Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara masih cenderung kurang memberikan partisipasinya. Masyarakat yang menerima pelayanan yang kurang memuaskan tidak pernah melaporkan keluhannya secara resmi kepada Dinas bersangkutan.

c. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat mendukung dalam suatu pelayanan sehingga dalam tercapainya pelayanan prima. Sarana dan prasarana harus juga disesuaikan dengan kemampuan dari instansi yang ada.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya teknologi pendukung, ruang tunggu, toilet dan lahan parkir.

Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mencapai pelayanan prima apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat oleh Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan juga Bidang-Bidang lainnya ialah konektivitas jaringan internet. Apabila jaringan internet tidak tersedia maka pelayanan pencatatan akta kelahiran akan tersendak sehingga mengakibatkan pelayanan yang lama.

Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kurang memadai, letak ruang tunggu dan loket pelayanan berada diluar gedung. Namun dari hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat memaklumi keadaan ini dikarenakan Kabupaten Toraja Utara merupakan kabupaten yang baru terbentuk selama 5 tahun.

BAB VI

PENUTUP

VI.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur seperti yang tercantum dalam Peraturan Bupati No. 10 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Miniman Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. selain itu fasilitas yang mendukung pelayanan masih kurang memadai seperti kurangnya toilet yang disediakan dan sempitnya lahan parkir. Waktu pelayanan masih memakan waktu yang lama jika dibandingkan dengan bidang lain. Namun dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan yang baik. Selain itu pelayanan yang diberikan juga telah meningkat dari waktu ke waktu baik dari segi prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan.
2. Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran petugas pelayanan, partisipasi masyarakat dan juga ketersediaan sarana prasarana yang memadai.

VI.2. Saran

Adapun saran (rekomendasi) yang dapat diajukan penulis sebagai hasil dari penelitian ini dalam rangka penyelenggaraan pelayananan prima di bidang akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara ialah :

- 1) Pelayanan harusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga pelayanan prima dapat tercapai hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan kesadaran petugas pelayanan.
- 2) Perlunya untuk meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet dan juga lahan parkir.
- 3) Perlunya memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, agar masyarakat dapat mengawasi pelaksanaan pelayanan baik dari persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran, biaya yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigma Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Barata, A. A. 200. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Batinggi, A & Badu Ahmad.2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan customer Satisfaction*. Bandung: P.T ALUMNI.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Tangerang-Banten: Pustaka Arif
- Rahmayanti, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto., dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, A. A. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Sangakala.2012. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011 : *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung; Alfabeta
- Sujardi, 2009. *Pengembangan Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati No. 10 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

JURNAL

Handini Khaerunissa, 2013, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah". Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis Vol. 1 No. 1. <http://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/studia/article/download/25/17>. 5 Maret 2015

Ida Hayu Dwimawanti, januari 2004, "Kualitas Layanan Publik". Dialogue. JIAKP, Vol.1, No.1. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/574/455>. 5 Maret 2015

Tri Yuniningsih, Januari 2004, "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu telaah Teoritis". "Dialogue" JIAKP, Vol.1 No. 1, <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/575/456>, 19 Februari 2015.

Yohanis Abdul Azis, August 2010, "Conceptualising The Service Excellence and Its Antecedents : The Development of The Structural Equation Model". Juornal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts Vol. 1 Chap 1. www.jthca.org/Download/pdf/V2%20IS1/chap%201.pdf

REFERENSI LAIN

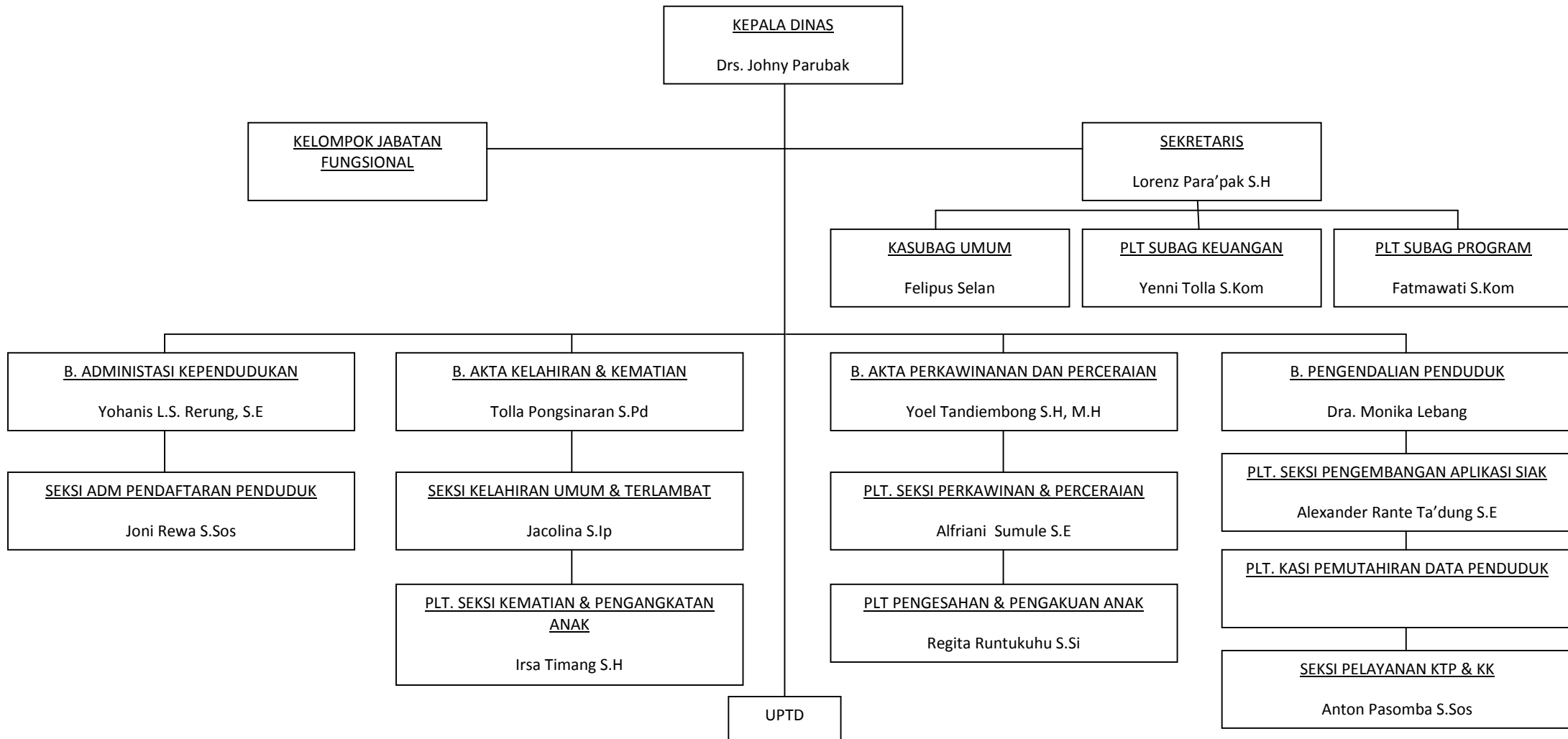
- Akta kelahiran. [http://kependudukancapil.jakarta.go.id /index.php/produk-a-layanan/akta-kelahiran](http://kependudukancapil.jakarta.go.id/index.php/produk-a-layanan/akta-kelahiran). Diperoleh 19 februari 2016
- Aingindra. Definisi Teknologi Menurut Beberapa Sumber. Diperoleh 03 Juni 2015 dari <http://www.aingindra.com/definisi-teknologi.html>
- Ellys Sudarwati (17 juni 2013). Pentingnya akta kelahiran anak. Diperoleh 19 februari 2015 dari <http://www.gkj.or.id/?pilih=news&aksi=lihat&id=786>.
- Parta Setiawan. 10 Pengertian Teknologi Informasi Menurut Para Ahli. Diperoleh 03 Juni 2015 dari <http://www.gurupendidikan.com/10-pengertian-teknologi-informasi-menurut-para-ahli/>
- T. Mansur (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Tim KPAI (5 Juni 2013). Akta kelahiran adalah hak setiap anak Indonesia, batalkan UU yang mempersulit Pembuatan Akta Kelahiran. Diperoleh 19 februaru 2015 dari <http://www.kpai.go.id/tinjaun/akta-kelahiran-adalah-hak-setiap-anak-indonesia-batalkan-uu-yang-persulit-pembuatan-akta-kelahiran/>

LAMPIRAN

STRUKTUR ORGANISASI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

KABUPATEN TORAJA UTARA



BIODATA

Identitas Diri

Nama : Larasati Lallo
Tempat, Tanggal Lahir : Pangala', 14 September 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Jln. Cendrawasih Lr. 7 No. 2a
No. Telepon Rumah dan HP : 085299244255
Alamat E-mail : larasati.lallo@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

- Tahun 1999-2005 : SDN 12 Inpres Pangala'
- Tahun 2005-2008 : SMP Negeri 1 Rantepao
- Tahun 2008-2011 : SMA Negeri 1 Rantepao
- Tahun 2011-2015 : Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hassanuddin

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, Juni 2015

Larasati Lallo



**PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Kartika No. 16 Tlp. / Fax. (0423) 21021, Rantepao

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 471/028/14/DKE/2015

Berdasarkan Surat Wakil Dekan I FISIP UNHAS Makassar Nomor: 3475/UN.9/PL.02/2015
Perihal Surat penelitian, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : Larasati Lallo
Nomor Induk : E211 11 280
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Cendrawasih Lr. 7 No. 2a

Telah melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Toraja Utara dari tanggal 6 April s/d 21 April 2015.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rantepao, 21 April 2015

